

**Jaarverslag 2021
Geschillenadviescommissie
van Ymere**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
	Inleiding	3
1.	Algemeen deel	4
1.1	Het verslag in cijfers	5
1.2	Waar gingen de geschillen over	6
1.3	Doorlooptijden	8
2.	Een paar punten uitgelicht	9
3.	Samenstelling Geschillenadviescommissie	10
Bijlage	Overzicht uitspraken	11

Inleiding

2021 was opnieuw een bijzonder jaar, ook voor de Geschillenadviescommissie van Ymere. De gebruikelijke hoorzittingen konden, net zoals in 2020, vanwege de coronamaatregelen veelal geen doorgang vinden en werden digitaal georganiseerd. Digitale hoorzittingen hebben niet de voorkeur van de commissie omdat de commissie van mening is dat het beste resultaat bereikt wordt wanneer je met elkaar om de tafel zit en elkaar kunt aankijken. Schouwen bij huurders thuis op 1,5 meter afstand had ook geen voorkeur. Als het lukte was het mooi en anders deed de commissie het met de foto's en filmpjes die huurders toestuurden van problemen in huis.

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2021. De commissie brengt het jaarverslag uit aan de statutaire directie van Ymere. Het jaarverslag beschrijft de werkzaamheden van de commissie en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Op deze wijze legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden.

Bij de inrichting van het verslag heeft de commissie de informatie uitgesplitst naar regio. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle geschillen die in 2021 door de commissie in behandeling zijn genomen. Dit geeft een goed beeld van de zaken die aan de commissie zijn voorgelegd.

De Geschillenadviescommissie bedankt de directieraad van Ymere voor het vertrouwen in de commissie en het faciliteren van de commissie. Zij dankt de medewerkers voor de inzet die zij leveren bij het onderzoek dat de commissie instelt naar aanleiding van geschillen. Daarnaast bedankt de commissie de huurders voor het vertrouwen dat zij in de commissie stellen.

Door deze medewerking en op basis van dit vertrouwen, kan de commissie tot een gewogen en onafhankelijk oordeel en advies komen bij de geschilafhandeling.

Namens de Geschillenadviescommissie van Ymere

Mr. N.B.F. Telders
Voorzitter

13 april 2022

1. Algemeen deel

Behandeling geschillen

In 2021 heeft de commissie 18 geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. In 2020 waren dit er 22.

Naast de bovengenoemde 18 geschillen, heeft de commissie 81 verzoeken niet in behandeling genomen. De redenen hiervoor zijn divers. Het betreft bijvoorbeeld een reparatieverzoek, of de huurder moet bij de Huurcommissie zijn, of de geschillen zijn niet eerst als klacht bij Ymere gemeld. Ymere krijgt altijd de gelegenheid een klacht eerst zelf op te lossen. Als dat niet naar tevredenheid van de huurder is gebeurd, is er pas sprake van een geschil. Conform de afspraken met Ymere stelt de commissie de huurder op de hoogte van de werkwijze als zij de klacht doorstuurt naar de klachtenafdeling en wijst de commissie de huurder op de mogelijkheid de kwestie na afhandeling van de klacht alsnog aan de commissie voor te leggen.

Hoorzitting en schouw

De commissie kan een geschil schriftelijk afwikkelen. In de praktijk worden echter alle ingebrachte geschillen via een hoorzitting behandeld door de commissie. Een hoorzitting geeft de commissie de mogelijkheid om verdere vragen te stellen. Via hoor- en wederhoor kan de commissie zich een beter beeld vormen van het geschil, doordat partijen mondeling een toelichting geven. Bovendien biedt dit de commissie de mogelijkheid om tussen partijen te bemiddelen en zo tot een bevredigende oplossing te komen.

De commissie kan ook besluiten een onderzoek ter plaatse in te stellen (schouw) of een combinatie van schouw en hoorzitting in te zetten. Een schouw zorgt ervoor dat de commissie ter plaatse kan kijken.

Beide partijen dienen bij zowel een hoorzitting als bij een schouw aanwezig te zijn.

In 2021 heeft de commissie 11 keer een hoorzitting gehouden en 4 keer een schouw gedaan.

1.1 Het verslagjaar in cijfers

Aantal aangelegde dossiers ongeveer gelijk gebleven

In 2021 heeft de commissie 18 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2020 waren dat er 22. Van deze dossiers is:

- in 9 zaken een uitspraak gedaan;
- 1 zaak net voor de hoorzitting geschikt;
- de afwikkeling van 2 zaken doorgeschoven naar 2022;
- de hoorzitting van 5 zaken in 2022 gepland. Vier geschillen kwamen laat in 2021 binnen en konden niet meer in 2021 behandeld worden. Eén dossier is naar 2022 doorgeschoven omdat verzoeker niet de mogelijkheid had om digitaal aan te sluiten.
- 1 zaak in januari 2022 ingetrokken.

Oordeel over gegrondheid geschillen

Van de 9 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2021 heeft gedaan, vond de commissie 0% van de klachten volledig gegrond, 19% deels gegrond/ongegrond en 36% ongegrond (zie tabel 2). De 3 dossiers in de categorie “overig” (27%) zijn dossiers waar de commissie over een onderdeel van het geschil geen uitspraak kon doen. Voor de onderdelen waar de commissie wel een uitspraak kon doen, geldt dat deze onderdelen van de klacht gegrond waren.

In 2 dossiers (18%) trok de huurder het geschil nog voor de behandeling in, omdat hij er alsnog met Ymere uit was gekomen.

Tabel 1: Indeling dossiers in 2021

Openstaande dossiers uit 2020	0
Aantal aangelegde dossiers in 2021	18
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2021	18
Uitspraken in 2021	9
Dossiers waarvan hoorzitting in 2022 geagendeerd is	5
Ingetrokken dossiers/dossiers geschikt	2
Resteert: het aantal geschillen waarover per 31 december 2021 nog geen uitspraak is gedaan	2

Tabel 2: Ontwikkeling aantal uitspraken naar oordeel van 2019 t/m 2021

	2021		2020		2019	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Gegrond	0	0%	6	24%	7	32%
Deels gegrond/ Deels ongegrond	2	19%	3	12%	2	8%
Ongegrond	4	36%	5	20%	8	37%
Opgelost	1	9%	4	16%	1	5%
Ingetrokken	1	9%	5	20%	3	13%
Overig	3	27%	2	8%	1	5%
Totaal	11	100%	25	100%	22	100 %

1.2 Waar gingen de geschillen in 2021 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2021 uitgesplitst naar het onderwerp van het geschil. Een geschil kan op verschillende onderdelen gegrond of ongegrond zijn. Er zijn dus meer onderwerpen dan dat er geschillen zijn. In het overzicht is voor alle ingediende 18 geschillen vermeld onder welke categorie/categorieën het geschil viel. Dus ook de geschillen waarover in 2021 nog geen uitspraak gedaan is of waarvan de zitting in 2022 gepland is.

De meeste klachten vielen in 2021, net zoals in 2020, in de categorie communicatie.

Er vallen een paar zaken op:

- Het percentage klachten over achterstallig onderhoud of renovatie is iets gestegen (17% t.o.v. 15% in 2020) maar nog steeds substantieel lager dan in 2019.
- Het percentage klachten over communicatie is gelijk gebleven.
- Het percentage klachten dat handelde over het beleid en de procedures bij Ymere is verdubbeld.

Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2019 t/m 2021

	2021		2020		2019	
Onderhoud	6	17%	8	15%	11	37%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	10	29%	15	29%	7	23%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	-	-	-	-	1	3%
Overlast (geluidsoverlast, ongedierte)	4	11%	5	10%	3	10%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	6	17%	8	15%	4	14%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	1	3%	2	4%	-	-
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	4	11%	3	6%	3	10%
Problemen met VVE	2	6%	1	3%	-	-
Regiefunctie/Ingehuurde bedrijven	1	3%	2	4%	-	-
Veiligheid	-		3	6%	-	-
Overig (n.a.v. servicekosten, binnenklimaat, woningruil, privacy)	1	3%	4	8%	1	3%
Totaal	35	100%	51	100%	30	100%

Tabel 4 geeft per bedrijfsonderdeel aan wat de uitspraken van de commissie in 2021 zijn geweest per regio. Opvallend is dat er geen geschillen uit Weesp in 2021 zijn geweest en dat het aantal geschillen uit Amsterdam gedaald is.

Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2019 tot en met 2021

Regio	Uitspraak	2021	2020	2019
regio Almere	Ongegrond	1	1	2
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegr.	1		
	Ingetrokken			
	Opgelost			
	Overig		1	
	Totaal Almere		2	2
Weesp	Ongegrond			2
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken			
	Opgelost		1	1
	Overig			
	Totaal Weesp	0		1
regio Amsterdam- Noord	Ongegrond		2	1
	Gegrond		1	
	Deels gegrond/deels ongegr.		2	
	Ingetrokken			1
	Opgelost			
	Overig	1		
	Totaal Noord		1	5
regio Amsterdam- Oost	Ongegrond	1	1	
	Gegrond		1	2
	Deels gegrond/deels ongegr.			2
	Ingetrokken		2	1
	Opgelost		1	
	Overig	1	1	
	Totaal Oost		2	6
regio Amsterdam- West	Ongegrond	1	1	3
	Gegrond		4	
	Deels gegrond/deels ongegr.		1	
	Ingetrokken	1		1
	Opgelost		1	
	Overig			
	Totaal West		2	7
regio Haarlem	Ongegrond			
	Gegrond			3
	Deels gegrond/deels ongegr.	1		
	Ingetrokken			
	Opgelost			
	Overig			
	Totaal Haarlem		1	0
regio Haarlemmermeer	Ongegrond	1		
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken		3	
	Opgelost	1	1	
	Overig	1		1
	Totaal Haarlemmermeer		3	4
Totaal		11	25	22

1.3 Doorlooptijden geschillen

Corona virus

Vanwege van het coronavirus hebben de hoorzittingen waar de geschillen behandeld werden in 2021, op één zitting na, digitaal plaatsgevonden. En hoewel er niets boven een fysiek goed gesprek gaat, blijkt een hoorzitting via Teams gelukkig ook te werken.

Lange doorloop

In het reglement van de commissie staat dat een geschil in drie maanden, met één maand verlenging, dus in totaal vier maanden afgewikkeld moet zijn. Tussen de behandeling van het geschil tijdens de hoorzitting en de schriftelijk uitspraak van de commissie zit meestal maximaal 4 weken.

Er zijn diverse redenen waarom de totale doorloop van de behandeling van een geschil soms langer heeft geduurd:

- a. In een geschil lukte het de verzoeker niet om via Teams aan te sluiten. In overleg is besloten de behandeling van dit geschil op te schorten naar 2022.
- b. In één geschil bleek tijdens de zitting dat het verstandig was alsnog een schouw bij verzoeker te doen.
- c. Eén geschil loopt sinds juli 2021. Net voor de zittingsdatum is de hoorzitting op verzoek van Ymere en de commissie naar een later datum verplaatst zodat er een schouw plaats kon vinden en een meting gedaan kon worden door een deskundige. Op de zitting bleek dat het verstandig was om partijen opnieuw met elkaar in gesprek te brengen en de zitting voor onbepaalde tijd aan te houden. Nadien hebben er verschillende gesprekken plaatsgevonden die tot nu toe nog niet tot een afwikkeling hebben geleid.

2. Een paar punten uitgelicht

2.1 Huurders en Verenigingen van Eigenaren

Een huurder van een woning die deel uitmaakt van een VvE, kan Ymere als verhuurder aanspreken op de verplichting het ongestoord woongenot voor de huurders te waarborgen. Voor de huurder mag het niet uitmaken of de verhuurder onderdeel is van een VvE. Als het daarbij gaat om zaken waarover de VvE besluit, is het niet altijd voldoende dat Ymere de klachten aan het bestuur van de VvE doorgeeft en het resultaat afwacht. Ymere dient (als lid van de VvE, vaak zelfs met een meerderheid van stemmen) actief deel uit te maken van de VvE en zo nodig het bestuur van de VvE aan te spreken om klachten tijdig op te lossen. Indien dit te lang op zich laat wachten, dient Ymere als verhuurder zelf actie te ondernemen en het probleem op te lossen. Ymere moet elke huurder dezelfde waarborgen geven. Zij blijft voor de huurder als verhuurder aanspreekbaar en kan zich niet verschuilen achter de VvE.

2.2 Communicatie

Het is opvallend dat communicatie vaak door huurders genoemd wordt als onderdeel van de klacht. Het gaat dan vooral om het niet terugbellen door Ymere, lang op een reactie van Ymere moeten wachten of lang moeten wachten voordat een servicemonteur of een co-maker komt om de reparatie of de klacht te verhelpen. Huurders voelen zich hierdoor vaak niet serieus genomen in hun klacht. Zij moeten zelf bellen met Ymere om de stand van zaken te checken en ervoor te zorgen dat hun klacht wordt opgepakt.

2.3 Governancecode Woningcorporaties

Eén verzoeker heeft na de behandeling en de uitspraak van de commissie het geschil voorgelegd aan de commissie Governancecode Woningcorporaties. Een van de onderdelen had betrekking op de afhandeling en de verslaglegging van het geschil door de commissie. De commissie Governancecode Woningcorporaties beoordeelde dit klachtonderdeel van verzoeker als ongegrond.

2.4 Corona

De commissie merkt dat huurders lange tijd geduld hebben gehad met de vertraagde uitvoer van reparaties door Ymere gedurende de Coronapandemie. Aan het einde van 2021 lijkt het alsof dit geduld bij veel huurders op is en komen er niet alleen bij Ymere meer klachten binnen maar ook bij de commissie dan gedurende de rest van het jaar. Zoals het zich nu laat zien, zet deze groei zich in 2022 voort.

3. Samenstelling Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie van Ymere bestaat uit een voorzitter, twee leden en een plaatsvervangend lid. De Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere (SHY) en de directieraad van Ymere dragen elk een lid en gezamenlijk een plaatsvervangend lid voor.

Op 31 december 2021 was de Geschillenadviescommissie als volgt samengesteld.

Naam	Functie	(Her)Benoemd op	Aftredend per
de heer mr. N.B.F. Telders	Voorzitter	1 januari 2018	31 december 2025
de heer drs.ir. V. Thöne	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 januari 2019	31 december 2022
Mevrouw drs. N. Sterenberg	lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2021	31 december 2024
de heer C.B.E. van Maanen	plaatsvervangend lid, voorgedragen door Ymere en SHY	1 januari 2019	31 december 2022

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen. In 2021 is de commissie 12 keer bijeengekomen. De voorzitter en de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding.

Achtergrond leden geschillenadviescommissie

De heer mr. N.B.F. Telders is advocaat met als specialisatie huurrecht. Daarnaast is hij docent Burgerlijk Recht bij de Beroepsopleiding Advocaten, docent privaatrecht bij de Academie voor Vastgoed, en rechter-plaatsvervanger rechtbank Noord-Holland. De heer Telders is eerder voorzitter van de Klachtencommissie bij de Hoge School Leiden geweest en voorzitter van de Klachtencommissie van de Thuiszorg Salland.

Mevrouw drs. N. Sterenberg is sinds 2002 zelfstandig ondernemer in Vensters B.V. Zij heeft diverse opdrachten uitgevoerd bij woningcorporaties, gemeenten en zorgpartijen, ondermeer als interim- en procesmanager. Van 1992-1995 was zij voorzitter van de klachtencommissie van het Gemeentelijk Woningbedrijf Rotterdam.

De heer drs. ir. V. Thöne is bouwkundig architect en werkt bij de Gemeente Amsterdam in het team Woningkwaliteit. Van 1999 tot 2006 is hij voorzitter van de Amsterdamse bewonerskoepel 'Stedelijke Bewoners Organisatie' geweest.

De heer K. Van Maanen is bouwkundige. Hij is directeur/eigenaar van Bouwadvies M/V. Daarnaast is hij voorzitter van belangenvereniging 'de Uithoek' in Almere en lid van het overlegorgaan van de gemeente Almere. Tot 2005 werkte hij bij Ymere als bouwkundige.

**Bijlage:
Overzicht van uitspraken in 2021**

Nr	Geschilomschrijving	Uitspraak
21/01	<p>Huurders bezichtigen op 27 februari 2020 samen met hun dochters de woning waar zij zich voor hebben ingeschreven. Op 28 februari 2020 accepteren zij de woning. Vervolgens wordt een volgende bezichtiging van de woning op 20 maart 2020 gepland. Deze bezichtiging is op 19 maart geannuleerd in verband met de coronamaatregelen. De huurders ondertekenen op 17 juni 2020 digitaal de huurovereenkomst. Hieraan voorafgaand is geen gelegenheid meer om de woning samen met een woonmakelaar te bezichtigen. Volgens de huurders is in de week voorafgaand aan de ondertekeninge telefonisch aan Ymere gevraagd of de gehele woning van dubbelglas is voorzien. Ymere bevestigt in een email van 12 juni 2020 dat de gehele woning van dubbelglas is voorzien, aldus de huurder. Zij overleggen als bewijs hiervoor de betreffende email. Op 4 december 2020 neemt de huurder contact op met Ymere, omdat de slaapkamer niet warm gestookt kan worden. Ymere constateert op 9 december 2020 dat de ramen in de slaapkamer uit enkelglas bestaan.</p> <p>De <i>huurders</i> vinden dat zij onjuist zijn geïnformeerd. Zij hadden de woning niet geaccepteerd wanneer zij de juiste informatie hadden ontvangen. Zij willen dat Ymere alsnog het enkelglas vervangt voor dubbelglas. Ymere weigert vervanging.</p> <p><i>Ymere</i> weet dat er in de slaapkamer van de woning enkelglas zit. Het gehele complex wordt over een paar jaar opgeknapt, waarbij het enkelglas wordt vervangen door dubbelglas. Ymere kan zich daarom niet voorstellen dat de betreffende email is verzonden en vragen de huurders om de betreffende email als bijlage per email toe te sturen, zodat gericht onderzoek kan worden gedaan.</p> <p>De huurders willen eerst de beslissing van de commissie afwachten.</p> <p><i>De commissie</i> vraagt de huurders om mee te werken aan het onderzoek naar de echtheid van de email, omdat dat nodig is voor de beoordeling van dit geschil. Het lukt niet de huurder niet om de email op de juiste wijze toe te sturen en ook lukt het Ymere niet om dit op afstand te doen. Het verzoek van Ymere en de commissie is of de huurders met laptop naar één van de kantoren van Ymere wil komen, waar het onderzoek in aanwezigheid van iemand van de commissie, zal plaatsvinden.</p> <p>De huurders zijn hiertoe niet bereid en vinden dat er voldoende informatie is doorgestuurd aan Ymere. De commissie wijst de huurders erop dat de commissie dan geen beslissing kan nemen.</p> <p>De commissie oordeelde</p> <ol style="list-style-type: none"> a. dat zij onvoldoende informatie heeft voor een beslissing; b. dat de huurders diverse malen zijn geweest op de noodzaak van medewerking, die zij niet geven; c. dat Ymere in redelijkheid om deze medewerking mag vragen gelet op de consequenties wanneer de juistheid van de email wordt vastgesteld; d. dat het geschil ongegrond is. 	Ongegrond
21/02	<p><i>Huurders</i> van een vrije-sector woning hebben in 2018 geen retourliberalisatie aanbod ontvangen. Zij weten via de bewonerscommissie dat andere huurders in het complex</p>	Ongegrond

	<p>wel een dergelijk aanbod hebben ontvangen. Zij vragen Ymere hen gelijk te behandelen met de overige vrije sector huurders in het complex die wel een retourliberalisatieaanbod hebben ontvangen. Zij vinden dat uit alle informatie van Ymere volgt dat zij ten onrechte dat aanbod niet ontvingen. Zij voelen zich benadeeld, omdat zij (veel) meer huur moeten betalen dan de huurders die wel een aanbod kregen. Zij vinden dat hun vragen hierover aan Ymere niet afdoende worden beantwoord.</p> <p>Ymere vindt dat zij juiste handelde. In overleg met en na goedkeuring van de huurdersorganisaties hebben zij het beleid uitgevoerd om uit een groep van 3200 vrij-sector huurders, aan een beperkte groep van 380 vrije-sector huurders een aanbod tot retourliberalisatie te doen.</p> <p>De commissie oordeelt dat Ymere juist handelde voor wat betreft het informeren van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de SHY, Autoriteit Wonen, de gemeente Amsterdam en de bewonerscommissie en dat de goedkeuring en instemming met het beleid van Ymere door SHY, Autoriteit Wonen, de gemeente Amsterdam en de bewonerscommissie niet in geschil is. - de werkgroep VSH. De commissie tekent aan dat Ymere hiertoe niet verplicht was. - de huurders. Ymere heeft na de zitting van 22 april huurders voorzien van de gevraagde informatie die specifiek voor hen bedoeld was. Hiermee zijn beiden voldoende geïnformeerd. <p>Op de vraag of Ymere onjuist onhandelde door de beide huurders geen retourliberalisatie te bieden gaat de commissie uit van de contractsvrijheid van Ymere en dat deze alleen moet wijken in geval van bijzondere omstandigheden. De commissie oordeelt dat in dit geval geen sprake is van bijzondere omstandigheden en acht daarmee het geschil ongegrond.</p>	
<p>21/04</p>	<p>Verzoeker woont sinds 1991 in de woning welke verhuurd is aan zijn vader. De woningen worden ingrijpend gerenoveerd. Vader krijgt een nieuwe woning en aan verzoeker is een semi-urgentie toegekend, welke eind februari 2021 afloopt. In november 2020 doet Ymere hem een aanbod. Verzoeker reageert tijdig. In januari 2021 vindt een gesprek op het kantoor van Ymere over de nieuwe woning en het gedrag van verzoeker. In september 2020 heeft er een incident plaatsgevonden tussen een Ymere-medewerker en de huurder waarbij de medewerker zich onveilig heeft gevoeld. Ymere stuurt een waarschuwingsbrief en ontvangt in de periode na verzending herhaaldelijk klachten over verzoeker. Daarom vraagt Ymere verzoeker een allonge bij de huurovereenkomst te tekenen. Verzoeker doet dit niet en vervolgens stuurt Ymere een brief waarin het aanvaarde aanbod van de woning wordt ingetrokken.</p> <p>Verzoeker en Ymere verschillen van mening over de bedoelingen en impact van het incident. Maar volgens verzoeker zou het verschil van mening geen aanleiding mogen zijn om een aanvaard aanbod van een woning in te trekken.</p> <p>Ymere stelt zich op het standpunt dat het om een voorlopig aanbod gaat en dat er wordt getoetst of de woning passend is, worden bepaalde gegevens gecontroleerd en wordt onderzocht of partijen vertrouwen hebben in elkaar om een huurovereenkomst aan te gaan. De incidenten voorafgaand aan de ondertekening hebben ertoe geleid dat er voorwaarden aan de huurrelatie mochten worden gesteld. Ymere heeft dit duidelijk aan verzoeker gecommuniceerd en de woning tot aan het moment dat het contract met allonge ondertekend zou worden, gereserveerd.</p> <p>De commissie acht zich bevoegd om het geschil in behandeling te nemen omdat</p>	<p>Ongegrond</p>

	<p>verzoeker woningzoekende met semi-urgentie is en Ymere hem een woning heeft aangeboden.</p> <p>De commissie stelt vast dat de lezing van partijen over het incident verschilt maar kan niet vaststellen dat Ymere op dit onderdeel onjuist heeft gehandeld.</p> <p>Op de vraag of Ymere het aanvaarde aanbod mocht intrekken, oordeelt de commissie dat met de aanvaarding niet een perfecte huurovereenkomst tot stand gekomen is. De woning is voor verzoeker gereserveerd maar over de voorwaarden van de huurovereenkomst is nog geen overeenstemming. Daarover moeten afspraken gemaakt worden. De commissie oordeelt dat dat Ymere aanvullende voorwaarden mag stellen voordat een huurovereenkomst gesloten mag worden. Verzoeker mocht er niet op vertrouwen dat hij een standaardhuurovereenkomst aangeboden zou krijgen, gelet op zijn gedragingen. Hij was bovendien gewaarschuwd dat er aanvullende voorwaarden gesteld zouden worden. Deze voorwaarden heeft hij niet (tijdig) geaccepteerd.</p>	
21/05	<p><i>Huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het vervangen van de keuken. In de 2^e helft van 2020 vraagt huurder om vervanging van het keukenblok in de woning. De keuken is 13 jaar oud en het gezin bestaat uit 7 personen. De keuken wordt intensief gebruikt en huurder is van mening dat de keuken dan eerder aan vervanging toe is dan na de standaard levensduur van 20 jaar.</p> <p>In november 2020 geeft Ymere aan dat een aantal reparatieverzoeken opgepakt zullen worden, maar dat dit pas mogelijk is na versoepeling van de Corona-maatregelen. In maart worden de kitranden door een monteur opnieuw gekit. Met de overige reparatieverzoeken is niets gedaan. Volgens huurder heeft deze monteur aangegeven dat hij keukens in betere staat dan deze keuken, heeft verwijderd. Zij vraagt nogmaals om naar de staat van de keuken te kijken.</p> <p><i>Ymere</i> stelt zich op het standpunt dat de levensduur van deze keukens 20 jaar is. De keuken technisch in orde is ondanks de sporen van gebruikersschade. Dit is door de servicemonteurs ook naar verzoeker gecommuniceerd. Ymere laat een aantal reparaties (alsnog) uitvoeren en vervangt de keuken niet.</p> <p>De commissie stelt bij de schouw vast dat de keuken inderdaad technisch in orde is en dat de beschadigingen die niet door Ymere hersteld worden, beschadigingen zijn waarvoor huurder zelf verantwoordelijk is. De commissie kan niet de noodzaak vaststellen om het hele keukenblok te vervangen en oordeelt dat Ymere juist heeft gehandeld. Het geschil is ongegrond.</p>	Ongegrond
21/06	<p><i>Huurder</i> heeft een geschil met Ymere over ongediertebestrijding.</p> <p>In januari 2021 is huurder in de woning ingetrokken. De eerste avond en nacht heeft huurder niet kunnen slapen vanwege extreme muizenoverlast. Dit wordt een dag later aan Ymere gemeld. Ymere geeft aan dat er na het weekend telefonisch contact met haar zal worden opgenomen. Huurder vindt muizenoverlast een ernstige zaak en is van mening dat dit niet kan wachten tot na het weekend. Huurder schakelt zelf een ongediertebestrijder in die dezelfde dag komt, vallen uitzet en de gaten in de meterkast vult. De dagen daarna heeft huurder geen last meer van muizen.</p> <p>Volgens huurder was er sprake van een zodanig ernstig en spoedeisend gebrek dat Ymere deze direct had moeten herstellen. De ongediertebestrijder had daarnaast aangegeven dat dat hij kon ruiken dat er al langer sprake was van ongedierte in de woning. Ymere dient volgens verzoeker de kosten van de ongediertebestrijder te vergoeden.</p> <p>Een ander onderdeel van de klacht is dat Ymere nooit heeft teruggebeld.</p> <p><i>Ymere</i> is van mening dat de verhuurder bij muizenoverlast de toegang (gaten) moet</p>	Deel gegrond, deels ongegrond

	<p>dichten en dat de huurder verantwoordelijk is voor de kosten van een ongediertebestrijder of bestrijdingsmiddelen. Ymere heeft echter onvoldoende gelegenheid gekregen om de gaten (toegang) te herstellen.</p> <p>Ymere biedt excuses aan voor het niet terugbellen.</p> <p>De commissie oordeelt t.a.v. het bestrijden van de muizenoverlast dat Ymere hiervoor verantwoordelijk is wanneer bouwkundige gebreken de plaag veroorzaken en er meer kosten gemaakt worden dan alleen de aankoopkosten voor gif en vallen. De commissie vindt geen bewijzen van bouwkundige gebreken en Ymere heeft van de vorige bewoner en andere bewoners rond de woning geen klachten ontvangen. Ook is er geen bewijs dat er sprake is van extreme muizenoverlast die gevaar zou opleveren voor de bewoner. Ymere is naar het oordeel van de commissie niet gehouden om de kosten van de muizenbestrijding te vergoeden. De klacht op dit onderdeel is ongegrond.</p> <p>Ten aanzien van de gaten in de meterkast geeft de commissie aan dat deze in principe voor rekening van Ymere komen maar dat Ymere wel in de gelegenheid gesteld moet worden om deze gaten te repareren. De commissie heeft niet de overtuiging dat hier sprake was van een spoedreparatie die dezelfde dag moest worden uitgevoerd. Ymere hoeft de kosten hiervoor niet te vergoeden en de klacht op dit onderdeel is ongegrond. De commissie acht het onderdeel van de klacht dat Ymere niet heeft teruggebeld, gegrond. Ymere erkent en maakt excuses voor het geen contact opnemen met de huurder.</p>	
<p>21/07</p>	<p>Ymere renoveert vanaf november 2020 ramen en kozijnen aan de woningen van de Lindengracht (Amsterdam). Ook die van huurder. <i>Huurder</i> klaagt vanaf december 2020 over de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De nieuwe kozijnen zijn aan de binnen- en buitenkant lichtgroen van kleur. Huurder dient deze zelf in een eigen kleur te verven. Huurder is hierover niet voorafgaand geïnformeerd. - Beschadigingen aan het stucwerk op de muur zijn gerepareerd en hierdoor is kleurverschil ontstaan. - Onstaan vochtvlekken in woon- en slaapkamer door werkzaamheden. - Schade aan tafel ontstaan door de werkzaamheden van de stukadoor. - Ymere vergoedt € 50 per raam in geval bestaande raambekleding niet teruggeplaatst kan worden. Deze vergoeding dekt de kosten niet. Ook hierover is voorafgaand aan de renovatie niet gecommuniceerd. - De afhandeling van de klachten duurt lang. <p>Ymere stelt dat huurder geïnformeerd is over de kleur verf op de kozijnen maar kan geen schriftelijke documentatie van overleggen. Aan bewoners is een pot verf aangeboden waarmee zij zelf de kleur aan de binnenkant van het kozijn kunnen aanpassen. Formeel valt dit onder het huurdersonderhoud.</p> <p>Ten aanzien van het stucwerk geeft Ymere aan dat er altijd kleurverschil ontstaat wanneer de beschadigingen worden bijgewerkt. De aanwezige vochtplekken hebben naar het oordeel van Ymere geen relatie met de uitgevoerde werkzaamheden en voor wat betreft de kras in de tafel, leefde Ymere in de veronderstelling dat deze door bewoner met was hersteld is.</p> <p>Er rust op Ymere geen verplichting om raambekleding te vergoeden. De vastgestelde tegemoetkoming van € 50 per raamstel is naar het oordeel van Ymere een redelijke tegemoetkoming.</p> <p>Ymere realiseert zich dat het vervelend is dat de afhandeling op zich heeft laten</p>	<p>Geen uitspraak, deels gegrond.</p>

	<p>wachten maar dat dit te maken heeft met de wederzijdse bereikbaarheid.</p> <p><i>De commissie</i> is van oordeel dat Ymere de huurder onvoldoende heeft geïnformeerd over de kleur. Dit onderdeel van de klacht is grond met als aantekening dat Ymere in dit geval gehouden is de kozijnen in een witte grondwerf op te leveren. Het aflakken is een taak voor de huurder.</p> <p>Ymere zegt toe het herstelde stucwerk alsnog te willen schilderen maar niet de gehele muur.</p> <p>De commissie kan geen uitspraak doen over de vochtplekken en de kras in de tafel omdat niet vastgesteld kan worden wat de oorzaak is.</p> <p>Partijen hebben tijdens de schouw afgesproken dat Ymere de raambekleding passend maakt. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.</p> <p>De commissie kan geen uitspraak doen voor wat betreft de lange duur van de klachtafhandeling.</p>	
<p>21/09</p>	<p><i>Huurder</i> woonde in een vrijesectorwoning in Haarlem en klaagt vanaf november 2018 over geluidsoverlast van zowel leef- als contactgeluiden en trillingen in de woningen. Na het geluidsonderzoek naar de bromgeluiden in oktober 2019 worden een aantal maatregelen genomen. In november 2020 wordt een geluidsonderzoek naar burenlawaai gedaan waarbij een kleine overschrijding wordt gemeten. Ymere doet naar aanleiding hiervan nog een kleine aanpassing en adviseert huurder om met haar burensprekers te spreken.</p> <p>Huurder meldt in januari 2020 dat de slaapkamer te warm is. In augustus 2020 constateert Ymere dat er geen openingen onderin de deuren aanwezig zijn om de luchtstroom te laten plaatsvinden. Ymere wil deze openingen aanbrengen maar door coronamaatregelen zijn deze werkzaamheden ten tijde van de zitting nog niet uitgevoerd. Na augustus 2020 is er geen contact meer en in december 2020 dient huurder een klacht in en stuurt hierover op 3 februari 2021 een herinnering. Inmiddels heeft huurder in juli 2021 de huur beëindigd.</p> <p>Huurder vindt dat Ymere onvoldoende heeft gedaan om de klachten op te lossen, gebrekkig heeft gecommuniceerd en vraagt om een huurprijzvermindering over 1.5 jaar vanwege de gebreken.</p> <p><i>Ymere</i> vindt dat zij hier niet toe gehouden is omdat zij de aanbevolen maatregelen vanuit het geluidsonderzoek naar de bromtonen heeft uitgevoerd. De minimale overschrijding bij het geluidsonderzoek naar burenlawaai is voor Ymere geen aanleiding geweest om verdere maatregelen te nemen. Het pand is een Rijksmonument en het blijkt dat ook andere bewoners geluidsoverlast ervaren. Het is Ymere mede door corona, niet gelukt om de roosters voor de warmteregulering te plaatsen.</p> <p>Ymere erkent dat de communicatie gebrekkig geweest is en dat zij traag is geweest met het uitvoeren van onderzoeken.</p> <p><i>De commissie</i> vindt het aannemelijk dat de gehorigheid door de constructie van het pand blijft bestaan ondanks de ingrepen, verzoekt Ymere toekomstige huurders hierover informeren en concludeert dat Ymere zich voldoende heeft ingespannen om deze klachten te verhelpen. Dit onderdeel van het geschil is ongegrond.</p> <p>Ymere erkent dat zij traag is geweest met het uitvoeren van de onderzoeken, het nemen van maatregelen en het informeren van de huurder. De commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.</p> <p>De commissie is niet bevoegd een uitspraak te doen over de hoogte van een huurprijzvermindering maar stelt vast dat er sprake is van geluidsoverlast en</p>	<p>Ongegrond, gegrond, geen uitspraak.</p>

	<p>verminderd huurgenot. Ymere doet huurder een voorstel dat door huurder wordt geaccepteerd.</p>	
21/10	<p><i>Huurder</i> huurt een appartement van Ymere dat deel uitmaakt van een VvE-complex en wil in verband met geluidsoverlast, informatie over de vloer van de bovenwoning. In december 2019 dient hij een klacht in bij Ymere maar wil graag anoniem blijven. In oktober 2020 doet hij dit nogmaals. Ymere stelt buurtbemiddeling voor maar de huurder wil eerst een vloeronderzoek. In april 2021 vertrekt de overlastgevende bewoner. Huurder vindt dat het lang duurde en dat hij steeds bij Ymere naar de stand van zaken heeft moeten vragen. Daarnaast wil hij nog steeds weten of de vloer in de bovenwoning aan de eisen voldoet. Ymere heeft de informatie eind mei 2021 ontvangen, erkent dat het lang duurde en biedt hiervoor excuses aan maar kon niet anders dan de vraag via de VvE in gang zetten omdat Ymere geen rechtstreekse relatie met de eigenaar van het pand boven dat van huurder heeft. Het is ook aan de eigenaar van de bovenwoning om de onderliggende informatie te delen met de huurder. <i>De commissie</i> vindt dat Ymere actiever had moeten zijn en huurder regelmatig op de hoogte had moeten houden van de stand van zaken. Dit onderdeel van de klacht is gegrond. De informatie die Ymere ontvangen heeft over de vloer van de bovenwoning wordt met instemming van partijen alleen gedeeld met de commissie. In het huishoudelijk reglement van de VvE staan een aantal specifieke bepalingen over geluid en de commissie is niet in staat of de vloer van de bovenwoning aan deze eisen voldoet en kan over dit onderdeel van de klacht geen uitspraak doen. De commissie heeft er begrip voor dat Ymere als VvE-lid een lastige positie heeft maar is van oordeel dat Ymere zich hier niet achter kan verschuilen en dat Ymere een inspanningsplicht heeft ten aanzien van haar huurders.</p>	<p>Gegrond, geen uitspraak</p>
21/11	<p>In februari 2021 meldt <i>huurder</i> een lekkage die ontstaan is in de badkamer van de bovenburen. Het water liep via de meterkast de gang van huurder in. Later blijkt dat er nog een andere lekkage bestaat. Deze ontstond in de badkamer van huurder. Ook deze lekkage meldt huurder bij Ymere. In april 2021 worden beiden lekkage verholpen en wordt door Ymere droogapparatuur geplaatst. Het laminaat in de gang, hal en deels in de slaapkamer is verwijderd om de apparatuur zijn werk goed te laten doen. De woning is op 4 mei droog en half juni voert mere herstelwerkzaamheden uit waarbij de ontstane schimmel wordt bestreden. Huurder vindt dat Ymere de schade niet adequaat opgepakt heeft doordat er een wisseling van contactpersonen bij Ymere was en Ymere alleen met de bovenbuurman contact over de lekkage had. Huurder heeft van Ymere een vergoeding voor het gemiste woongenot gekregen voor de periode van 1 april t/m 4 mei. Huurder vindt dat de vergoeding moet doorlopen tot het moment dat Ymere ook de herstelwerkzaamheden afgerond had. Ymere erkent dat zij adequater in de afwikkeling had kunnen handelen voor wat betreft het herstel na het verwijderen van de droogapparatuur. Voor het overige is Ymere van mening adequaat gehandeld te hebben en huurder voldoende op de hoogte gehouden te hebben over de voortgang. <i>De commissie</i> acht de klacht t.a.v. het adequaat handelen door Ymere, gegrond. Tijdens de hoorzitting spreken partijen af dat Ymere nog een extra bedrag vergoedt voor het verlies van het woongenot in de periode van 5 mei t/m 16 juni. De commissie</p>	<p>Gegrond, opgelost</p>

	doet daarom geen uitspraak op dit onderdeel.	
20/14	<p>Huurder woont sinds november 2018 in de woning en heeft vanaf het begin last van lekkage in het trappenhuis en bij het raam aan de galerijkant. Huurder heeft hier diverse malen melding van gemaakt bij Ymere. De lekkage in het trappenhuis leidt bij een hevige regenbui tot gevaarlijke situaties omdat de trap treden in het trappenhuis blank staan en de veelal seniore bewoners hier kunnen uitglijden.</p> <p>Sinds eind december 2020 zijn de contacten hierover met Ymere geïntensiveerd. De lekkages zijn ondanks de meldingen niet opgelost en de oorzaak van de lekkages lijkt lastig te vinden. Er zijn verschillende keren medewerkers en monteurs van Ymere langs geweest om de lekkages te bekijken en foto's te maken maar vervolgens hoorde verzoeker niets meer. Ook de in de tussentijd verrichte werkzaamheden hebben niet geleid tot stoppen van de lekkages.</p> <p>Omdat het verhelpen van de lekkages al zolang duurt, verzoekt huurder om een huurcompensatie voor het ongemak dat zij ervaart en ervaren heeft.</p>	Geschiedt
20/15	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over een garagedeur die defect is en die sinds medio oktober 2021 openstaat. Doordat de garagedeur openstaat, is de garage vrij toegankelijk waardoor ook onbevoegden zich in de garage ophouden. Dit leidt tot een onveilig gevoel bij de bewoners. De problemen met de garagedeuren zijn niet van recente datum maar keren sinds 2013 regelmatig terug.</p> <p>Verzoeker klaagt met name over het gebrek aan communicatie vanuit Ymere omdat verzoeker iedere keer het initiatief moet nemen en contact zoeken met Ymere.</p>	Ingetrokken